

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort, maka kesimpulan yang didapatkan antara lain :

1. Secara umum persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan di kawasan Jatiluhur Valley & Resort baik dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mendapatkan penilaian yang berbeda-beda dari responden. Hasil rekapitulasi skor variabel kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, dalam memberikan layanan kepada wisatawan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, kawasan wisata JVR cukup memuaskan wisatawan, dengan penilaian kepuasan tertinggi ada pada aspek *tangible* sebesar 69,13%, dan terendah pada aspek *emphaty* dengan persentase 61,75 %.

Penelitian pada variabel kepuasan wisatawan di kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort, mendapatkan penilaian dari responden bahwa kepuasan wisatawan di kawasan wisata JVR termasuk kedalam kategori cukup puas, dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 62,49%. Wisatawan merasa cukup puas dengan indikator kepuasan, baik dari indikator penyediaan kebutuhan wisata, kualitas layanan yang diberikan, kesesuaian layanan yang diberikan dengan layanan yang ditawarkan, maupun penanganan keluhan di kawasan wisata JVR.

4. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisata di kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort, dengan besar persentase pengaruhnya sebesar 82,9% (sangat kuat/ sangat berpengaruh). Sedangkan 17,1% dipengaruhi oleh unsur lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti faktor promosi, harga, strategi dan sebagainya.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini menyesuaikan dengan pembahasan penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan pada kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran masukan bagi kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort dan saran bagi penelitian selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort adalah sebagai berikut :

1. Hasil rekapitulasi skor kualitas pelayanan menunjukkan semua dimensi kualitas pelayanan masuk ke dalam kategori cukup memuaskan, namun perlu ditingkatkan lagi karena masih banyak kekurangan dan cukup banyak responden yang tidak setuju dengan pernyataan. Pada dimensi *emphaty*, kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort perlu meningkatkan sarana untuk wisatawan dalam menyampaikan keluhan, kawasan wisata JVR perlu meningkatkan fasilitas penunjang agar mudah diakses oleh wisatawan, lebih memahami dan menyediakan kebutuhan wisatawan.
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari semua dimensi agar kepuasan wisatawan pun meningkat, saran penulis yaitu perlu dilakukannya pembinaan dan pelatihan karyawan yang berkesinambungan, baik yang dilakukan oleh pihak kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort, maupun bekerja sama dengan pihak terkait seperti konsultan bidang pariwisata, dinas pariwisata, dan kebudayaan, dan sebagainya, dengan adanya pembinaan terlebih dengan pihak yang memiliki keahlian tertentu dalam bidang pariwisata, tentunya kualitas pelayanan baik dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada setiap karyawan akan memiliki kualitas yang baik.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, karena hanya melakukan penelitian pada kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort, untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada kawasan wisata JVR, diharapkan melakukan penelitian pada dimensi kualitas pelayanan lainnya dan juga aspek atau strategi

lainnya yang tidak dilakukan pada penelitian ini dan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort.